CONDITIONS SPECIFIQUES RELATIVES A LA MAINTENANCE

Ces Conditions spécifiques relatives à la maintenance présentent les conditions et limites additionnelles qui s'appliquent aux offres de maintenance HP, présentées en détail dans les Spécifications techniques spécifiques aux offres, à l'exception des offres de maintenance fournies par HP Software.

1. ELIGIBILITE A LA MAINTENANCE STANDARD

- **Eligibilité du produit à la maintenance standard**. Afin qu'un produit soit initialement éligible à la maintenance, et le rester, le Client doit maintenir tous les produits, avec les matériels et logiciels associés, aux plus hauts niveaux de configuration et de révision spécifiés par HP et, de l'avis raisonnable de HP, dans un état de fonctionnement satisfaisant.
- **Retour sous contrat de maintenance**. Si le Client laisse passer la date d'expiration de son Contrat de maintenance, HP pourra facturer au Client des frais supplémentaires pour la reprise des services de maintenance ou demander au Client de procéder à des mises à niveau matérielles ou logicielles.
- **Outils de service propriétaires**. HP pourra exiger que le Client utilise certains outils matériels et/ou logiciels comprenant des programmes de diagnostic et de maintenance du système et du réseau (« Outils de service propriétaires ») qui pourront être installés sur le système du Client. Les Outils de service propriétaires sont et demeurent la propriété unique et exclusive de HP et ils sont fournis « en l'état ». Les Outils de service propriétaires peuvent être installés sur les systèmes ou les sites du Client. Le Client peut utiliser les Outils de service propriétaires exclusivement pendant la période de couverture du Contrat de maintenance applicable et conformément aux prescriptions de HP. Le Client ne peut pas vendre, transférer, céder, licencier ni transmettre les Outils de service propriétaires. Après expiration ou résiliation du Contrat de maintenance, le Client retournera les Outils de service propriétaires ou autorisera HP à les supprimer des systèmes du Client. Le Client devra également :
  - autoriser HP à faire en sorte que les Outils de service propriétaires installés sur les systèmes ou les sites du Client puissent demeurer sur place, et aider HP à les supprimer ;
  - installer les Outils de service propriétaires, y compris les mises à jour et les correctifs requis ;
  - utiliser la fonction de transfert de données électroniques pour informer HP des évènements identifiés par le logiciel ;
  - acheter, si besoin est, le matériel de connexion à distance spécifié par HP pour les systèmes avec service de diagnostic à distance ; et
  - assurer la connectivité à distance via une ligne de transmission agréée par HP.

2. LIMITES DE LA MAINTENANCE

- **Disponibilité locale**. Certaines offres, caractéristiques, et couvertures (et les produits associés) peuvent ne pas être disponibles dans tous les pays ou dans toutes les régions. Des services de maintenance exécutés en dehors des zones de couverture HP applicables peuvent entraîner des frais de déplacement, des temps de réponse plus longs, des SLA et des plages horaires adaptés.
- **Versions prises en charge**. Sous réserve d'un accord contraire écrit de HP, et pour les offres non fournies par HP Software, la maintenance est fournie exclusivement pour la Version courante et la Version précédente du logiciel HP, et uniquement lorsque le logiciel HP est utilisé avec les matériels ou les logiciels inclus dans les configurations spécifiées par HP pour le niveau de Version indiqué. « Version » désigne une version d'un logiciel comportant de nouvelles fonctionnalités, des améliorations et/ou des mises à jour fournies dans le cadre du Contrat de maintenance, ou , pour certains logiciels, une série de modifications, mise à la disposition de ses clients par HP sous un seul élément.
- **Déménagement**. Le Client est responsable du déplacement des produits sous Contrat de maintenance. Si le Client déplace les produits sous Contrat de maintenance vers un autre pays, l'exécution de la maintenance sera sujette à disponibilité dans le pays de destination et à modification de prix. Le Client devra le cas échéant respecter un délai raisonnable de notification préalable à HP, afin de permettre l'exécution de la maintenance de certains produits après déménagement. Tout déplacement de produit est également soumis aux conditions de licence en vigueur pour ledit produit.
- **Maintenance multifournisseurs** HP fournit un service de maintenance pour certains produits tiers. Le Contrat de maintenance correspondant spécifiera la disponibilité et les niveaux de couverture des services, et régira la fourniture de la maintenance multifournisseurs, que les produits tiers soient ou non sous garantie. HP pourra mettre fin à la maintenance de ces produits tiers si le fabricant, le fournisseur ou l'éditeur ne fournit plus de support pour ce produit.

- **Modifications**. Le Client autorisera HP, à la demande de HP et sans frais supplémentaires, à modifier les produits pour en améliorer le fonctionnement, la capacité et la fiabilité, ou pour satisfaire aux exigences légales.

3. RESPONSIBILITES DU CLIENT

- **Accès au site et aux produits**. Le Client fournira à HP un accès aux produits couverts par la maintenance ; un espace de travail et des installations appropriées à une distance raisonnable des produits ; un accès aux informations, ressources du Client et moyens raisonnablement considérés par HP comme nécessaires pour permettre la réalisation des services ; et toutes autres conditions d'accès décrites dans le Contrat de maintenance. Si le Client ne procure pas ces moyens d'accès et que HP est dès lors incapable d'exécuter les services, HP sera habilitée à facturer au Client l'appel pour les services de maintenance selon le tarif des services en vigueur. Le Client est tenu de retirer tous les produits ne remplissant pas les critères d'éligibilité pour permettre à HP d'exécuter les services. Si l'exécution des services est rendue plus difficile à cause de produits non éligibles à la maintenance, HP facturera au Client le travail supplémentaire selon le barème des services publiés par HP.
- **Produits pris en charge.** Le Client ne peut acheter la maintenance disponible pour un produit HP que s'il est en mesure de fournir la preuve qu'il a acquis une licence HP valide pour ledit produit. Sous réserve d'un accord contraire de HP, le Client ne peut pas transformer ou modifier le produit.
- **Documentation**. Si le Client acquiert une offre de maintenance qui inclut des mises à jour de la documentation, il pourra copier ces mises à jour exclusivement pour les systèmes concernés par cette couverture. Les copies devront inclure le logo HP et les mentions de droit d'auteur appropriés.
- **Produits en prêt**. HP conservera la propriété, et le Client assumera tous risques de dommages aux produits fournis en prêt, à la discrétion de HP, dans le cadre de services de maintenance ou de garantie. Ces produits seront retournés à HP quittes de tout gage, nantissement ou privilège à la fin de la période de prêt.
- **Câbles et connecteurs compatibles**. Le Client peut raccorder les produits couverts par la maintenance à l'aide de câbles ou de connecteurs (y compris, le cas échéant, de fibre optique) compatibles avec le système, conformément au manuel d'utilisation du fabricant.
- **Sauvegarde des données**. Pour reconstruire ses fichiers, donnés ou programmes perdus ou altérés, le Client devra gérer un système ou une procédure de sauvegarde distinct, indépendant des produits concernés par la maintenance.
- **Solutions de contournement temporaires**. Le Client mettra en œuvre des procédures ou des solutions de contournement temporaires fournies par HP pendant que HP met au point des solutions permanentes.
- **Environnement dangereux**. Le Client informera HP s'il utilise les produits dans un environnement présentant des risques potentiels pour la santé ou la sécurité des salariés ou des sous-traitants de HP. HP pourra exiger que le Client procède à l'entretien de ces produits sous son contrôle et différer les services tant que ces dangers existent.
- **Représentant agréé**. Le Client veillera à ce qu'un représentant soit présent au moment où HP fournira la maintenance sur le site du Client.
- **Liste des produits**. Le Client créera et gèrera une liste de tous les produits couverts par la maintenance, avec : l'emplacement des produits, les numéros de série, les identifiants système désignés par HP et les niveaux de couverture.
- **Contacts Client désignés**. Le Client identifiera un nombre raisonnable de contacts privilégiés, déterminés par HP et le Client (« Contacts Client désignés »), qui pourront accéder aux centres d'appels de support clientèle HP (« Centres de solutions ») ou aux outils d'assistance en ligne.
- **Qualifications**. Les Contacts Client désignés doivent être des personnes généralement avisées et avoir des compétences techniques dans l'administration des systèmes, la gestion des systèmes et, le cas échéant, l'administration des réseaux, la gestion des réseaux et les tests diagnostiques. HP pourra revoir et examiner avec le Client l'expérience de tout Contact Client désigné pour déterminer son éligibilité initiale. Si, pendant un appel au Centre de solutions, des problèmes surviennent qui peuvent, de l'avis raisonnable de HP, résulter du manque d'expérience et de formation générale d'un Contact Client désigné, le Client peut être tenu de remplacer ledit Contact Client désigné. Tous les Contacts Client désignés doivent être munis de l'identifiant système approprié fourni dans le Contrat de maintenance. Les Centres de solution HP peuvent fournir la maintenance en anglais et/ou dans la (les) langue(s) locale(s).

4. GENERALITES

- **Annulation**. Le Client peut résilier les commandes de maintenance ou retirer des produits sous Contrat de maintenance après notification écrite préalable et moyennant le respect d'un préavis de trente (30) jours, sauf convention contraire. HP pourra mettre fin au Contrat de maintenance ainsi qu'aux services de maintenance spécifiques non standards qui ne sont plus inclus dans l'offre de maintenance de HP soixante (60) jours après notification écrite, sauf convention

contraire. Si le Client annule un Contrat de maintenance prépayé, HP remboursera le Client au prorata du montant des services prépayés non utilisés, après déduction des frais de résiliation ou suivant les restrictions définies par écrit.

- **Tarification**. Sauf dans le cas d'une maintenance prépayée ou sauf indication contraire stipulée par écrit, HP peut modifier les tarifs de la maintenance soixante (60) jours après notification écrite.
- **Services supplémentaires**. Les services supplémentaires exécutés par HP à la demande du Client qui ne sont pas inclus dans la maintenance acquise par le Client seront facturés en fonction du barème publié applicable dans le pays où les services seront exécutés.
- **Pièces de remplacement**. Les pièces fournies dans le cadre de la maintenance peuvent être des unités de remplacement complètes, des pièces neuves ou des pièces équivalentes à des pièces neuves en termes de performances et de fiabilité, et garanties en tant que pièces neuves. Les pièces remplacées deviennent la propriété de HP, sauf si HP en décide autrement et le Client s'acquitte de toutes les charges applicables.